

CALIDAD DE ATENCIÓN A DOMICILIO EN UN LABORATORIO CLÍNICO PARA LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Quality of home care in a clinical laboratory for patient satisfaction

Eras Coyago Erika Lourdes ^{*1}, Guillen Godoy Mauricio Alfredo ², Chancay Pincay Florencia Laura ³

^{1,3} Estudiante de Maestría en Salud Pública en la Universidad Estatal de Milagro

* eerasc@unemi.edu.ec

DOI: <https://doi.org/10.26871/killcanasalud.v6i1.905>

Resumen

Los niveles de satisfacción de un paciente pueden verse afectados debido a un sinnúmero de elementos que incluyen, por ejemplo, las condiciones físicas y ambientales de una casa asistencial, el personal de contacto y las características propias de las distintas unidades de salud. Sin embargo, uno de los factores que mayor injerencia desata en la medición de esta variable constituye la atención recibida. Objetivo: Establecer cómo la calidad de atención afecta la satisfacción de los pacientes de los laboratorios del norte de la ciudad de Guayaquil con servicio a domicilio en tiempo de pandemia COVID-19. Metodología: se empleó un enfoque de carácter mixto, es decir cuali-cuantitativo apoyado por una investigación documental y de campo, donde la población estuvo conformada por un total de 2653 personas quienes durante el periodo enero-junio del 2021 solicitaron los servicios a domicilio de los laboratorios en estudio, sin embargo, al ser un número considerable se optó por aplicar un muestreo considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, determinando un total de 336 personas con las cuales se trabajó. Resultados: De forma general, el 72% de los usuarios evaluados experimentaron un estado de satisfacción, mientras que, el 28% restante presentan problemas con el servicio recibido. Conclusiones: Como en toda actividad, el tema de la calidad de atención tiene su repercusión directa dentro de los niveles de satisfacción del usuario. En tal virtud, haciendo referencia al sector en el cual se encuentran inmersos las instituciones en estudio (sector salud) la oferta de servicios, así como también la infraestructura y las acciones que realice el personal de contacto presentan gran injerencia en la percepción final del usuario.

Palabras Clave: calidad de atención, laboratorios clínicos, percepción del usuario, satisfacción del usuario, servicio recibido.

Abstract

The levels of satisfaction of a patient can be affected due to a number of elements that include, for example, the physical and environmental conditions of a nursing home, the contact personnel and the characteristics of the different health units. However, one of the factors that most influences the measurement of this variable is the care received. Objective: To establish how the quality of care affects the satisfaction of patients in laboratories in the north of the city of Guayaquil with home delivery during the COVID-19 pandemic. Methodology: a mixed approach was used, that is, qualitative-quantitative, supported by documentary and field research, where the population consisted of a total of 2,653 people who, during the period January - June 2021, requested home services from the laboratories under study, however, being a considerable number, it was decided to apply a test considering a confidence level of 95% and a margin of error of 5%, determining a total of 336 people with whom they worked. Results: In general, 72% of the evaluated users experienced a state of satisfaction, while the remaining 28% presented problems with the service received. Conclusions: As in any activity, the issue of quality of care has a direct impact on the levels of user satisfaction. In this virtue, referring to the sector in which the institutions under study are immersed (health sector), the offer of services, as well as the infrastructure and the actions carried out by the contact personnel present great interference in the final perception of the user.

Key words: quality of care, clinical laboratories, user perception, user satisfaction, service received.

Introducción

El concepto de calidad de los servicios es ampliamente abordado por investigadores que se encuentran inmersos dentro de las ciencias de la salud. En este sentido, percibir y lograr un nivel de satisfacción en el usuario constituye la principal razón del presente estudio. A nivel mundial son muchas las investigaciones que han centrado su atención en analizar estas variables coincidiendo de manera puntual que existe un porcentaje significativo de personas que se enfrentan a escenarios complicados al momento de acceder a servicios de salud de calidad. Sobre esta base, según datos estadísticos revelados por la Organización Mundial de la Salud se registra que 1 de cada 8 centros de asistencia médica no cuentan con un abastecimiento permanente del líquido vital (agua), 1 de cada 6 carece en su estructura de puntos que permita a los usuarios tener una asepsia con el lavado de manos en los puntos de atención y finalmente, 1 de cada 5 establecimientos no disponen de un servicio de saneamiento (1).

A nivel regional, se cuenta con los siguientes registros, en Colombia, un estudio desarrollado en el sector privado establece una percepción positiva por parte de pacientes que recibieron atención médica en esta clase de instituciones pues los indicadores obtenidos posterior a la evaluación realizada reflejan una puntuación alta en relación a las siguientes dimensiones: experiencia de cuidado (93,22) y satisfacción (78,12), situación que indica un nivel aceptable en cuanto se refiere a la satisfacción experimentada por los usuarios (2). En Perú, de igual forma un estudio desarrollado en una institución privada demuestra que, el 52,4% de usuarios atendidos experimentaron un estado medio de satisfacción en relación a la calidad de atención recibida durante su etapa de ingreso; el 26% evidencia niveles bajos de satisfacción, y el 22% restante experimentaron niveles altos, evidenciando de esta forma niveles aceptables en torno a la satisfacción experimentada por los usuarios siendo las dimensiones que tienen mayor influencia la infraestructura de la institución y el trato brindado (3). Finalmente, en el contexto público estos indicadores disminuyen en gran medida, situación que es corroborado por un estudio desarrollado con usuarios que ingresaron al Hospital Subregional de Andahuaylas entidad pública que presta servicios hospitalarios, donde únicamente el 25% de usuarios presenta un nivel de satisfacción óptimo, destacándose con dicho resultado problemas en relación a la calidad de los servicios brindados por esta entidad (4).

A nivel local, un estudio desarrollo en el Hospital Docente Ambato, registró un nivel medio en relación a los niveles de satisfacción respecto a la calidad de atención recibida (70%), no obstante, a pesar de dichos indicadores resulta necesario mejorar ciertos aspectos específicamente en el tema comunicacional y transmisión de información entre personal de salud y pacientes o familiares de los pacientes y viceversa (5). De la misma manera, los resultados obtenidos en otra casa asistencial (Hospital General Monte Sinai), señalan resultados satisfactorios siendo las dimensiones mejor puntuadas la confiabilidad y empatía, donde, la primera dimensión se encarga de la evaluación de la confianza que genera el personal de contacto al instante de brindar la prestación del servicio, demostrando en cada momento sus destrezas técnicas, conocimiento y sobre todo su competencia en el ámbito profesional, mientras que, la dimensión de empatía hace referencia a la cualidad que tiene el personal médico para brindar una atención adecuada y oportuna ante las necesidades que presentan cada uno de los usuarios (6).

En el contexto de la investigación, dentro de los laboratorios del norte de la ciudad de Guayaquil con servicio a domicilio, especialmente durante el último año se ha identificado una alta demanda de pacientes que han solicitado el servicio, pues presentaban síntomas asociados al COVID-19 ó simplemente requerían de exámenes periódicos de control, esta elevada demanda en ciertos meses ocasionó en las instituciones prestadoras del servicio, retrasos e incumplimientos en relación a las órdenes de trabajo agendadas, situación que generó un impacto en la satisfacción de los diferentes usuarios. Un estudio similar al desarrollado, indica de forma general porcentajes aceptables de satisfacción, los mismos se ubican entre 50 y 75% y como causa principal de insatisfacción la atención brindada por los profesionales de la salud y la falta de insumos para tratar sus problemas de salud (7).

Partiendo de la problemática identificada, el objetivo general de estudio fue establecer como la calidad de atención afecta, la satisfacción de los usuarios de los laboratorios del norte de la ciudad de Guayaquil que cuentan con servicio a domicilio en tiempos de pandemia COVID-19. Para lo cual se proyecta en primera instancia establecer cómo la estructura afecta la satisfacción, identificar cómo los procesos afectan la satisfacción y determinar cómo los resultados del servicio afectan la percepción de los usuarios.

Hoy en día, la atención en salud necesariamente debe ser medida en términos de eficiencia, efectividad y percepción del paciente sobre la atención recibida, la misma que se refleja en niveles de satisfacción, insatisfacción o complacencia. Sobre esta base, en las instituciones que proporcionan servicios de salud, los usuarios solicitan que las mismas cuenten con al menos el equipamiento básico y profesionales con la preparación y conocimientos necesarios para ejercer su trabajo de manera adecuada y cumpliendo todos los parámetros que permita otorgar un servicio de calidad hacia el usuario solicitante.

La calidad del servicio de atención médica se brinda para satisfacer las expectativas del cliente y las necesidades del paciente, así como para mejorar la atención por parte de proveedores profesionales capacitados. En este sentido, la calidad en relación a los servicios de atención médica brindada a los pacientes y sus familias mejorará la salud. Para lograr esto, la atención médica debe ser segura, eficaz, oportuna, eficiente, justa y centrada en las personas. Es por ello que la calidad de la atención representa un elemento clave de la cobertura sanitaria universal (8).

Por otro lado, la satisfacción es la percepción del cliente de la atención recibida en comparación con la atención esperada. Evaluar hasta qué punto los pacientes están satisfechos con los servicios de salud es clínicamente relevante, ya que es más probable que los pacientes satisfechos cumplan con el tratamiento, asuman un papel activo en su propia atención, continúen utilizando los servicios de atención médica e implementen las recomendaciones de salud. Por otro lado, los clientes que no están satisfechos con un servicio pueden tener peores resultados que otros porque faltan a más citas, viven en contra de los consejos o no cumplen con los planes de tratamiento (9).

Metodología

El presente estudio es de carácter mixto cuantitativo, para ello, en primer lugar se realizó un acercamiento hacia las características de la población investigada (pacientes atendidos en los laboratorios del norte de la ciudad de Guayaquil con servicio a domicilio durante el periodo enero-junio del 2021); y cuantitativo, porque se aplicó el instrumento que fue diseñado y posteriormente validado, el cual permitió recolectar información real de cada uno de los involucrados; esta información posteriormente fue procesada a través del uso de la estadística descriptiva para una mejor comprensión.

Por otro lado, se aplicó también un diseño no experimental dado que es una investigación que se realizó sin la necesidad de manipular de forma deliberada ninguna de las variables, más bien se observó el fenómeno en su ambiente natural para posteriormente analizarlo. Asimismo, en relación a la orientación temporal, el estudio destaca el uso de un diseño transversal donde, el propósito se centró en la exploración, descripción y comprensión de las experiencias de cada una de las personas involucradas respecto a la problemática identificada, realizándose esta actividad en un momento determinado y por una única vez (10).

En cuanto se refiere a la población de estudio, se encuentra estructurada por un total de 2653 personas quienes durante el periodo enero – junio del 2021 solicitaron los servicios de los laboratorios del norte de la ciudad de Guayaquil con servicio a domicilio. A partir de ello, al tener la población un número considerable de personas fue necesario aplicar un muestreo con la finalidad de recabar información únicamente de una parte proporcional de la población definida.

A partir de lo señalado, para determinar la muestra de estudio se utilizó la siguiente fórmula para conocer con certeza el número de participantes en el estudio.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

Donde:

N = Población

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

P = Probabilidad a favor 50% (0.50)

Q = Probabilidad en contra 50% (0.50)

e = Nivel de error 5% (0.05)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50)(0,50) 2653}{(1,96)^2 (0,50)(0,50) + 2653 (0,05)^2}$$

$$n = 336$$

Una vez realizado el cálculo de la muestra se refleja un valor de 336 personas a quienes fue necesario aplicar el instrumento diseñado.

Para el levantamiento de información fue necesario diseñar un instrumento (cuestionario) el cual se estructuró con un total de 35 preguntas de las cuales, las 7 primeras son netamente informativas. Antes de su aplicación, fue necesario someter al instrumento a un proceso de validación para lo cual se utilizó el método denominado juicio de expertos, donde se evaluaron los criterios de validez, pertinencia y coherencia teniendo un resultado general de 87,04%, indicador que permitió catalogar al instrumento diseñado como muy confiable. Una vez validada la encuesta fue necesario replicarla en el Google Forms a fin de generar un link en donde a través del uso de los distintos recursos tecnológicos disponibles se pueda realizar el levantamiento de información.

Finalmente, los datos obtenidos en el levantamiento de información fueron tabulados con la ayuda del programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), mientras que, para establecer la correlación de las variables y la verificación de hipótesis se aplicó el coeficiente de Tau-b de Kendall.

Resultados

Este apartado tiene como finalidad presentar los principales hallazgos en torno a cada una de las variables utilizadas en el estudio desarrollado. Para el caso de la variable calidad de atención se utilizaron las preguntas más destacables de cada una de las dimensiones evaluadas (estructura, procesos, resultados). Sobre esta base, para la dimensión estructura de seleccionó la interrogante ¿Los equipos y herramientas utilizadas por el profesional para la toma de muestras fueron los adecuados?

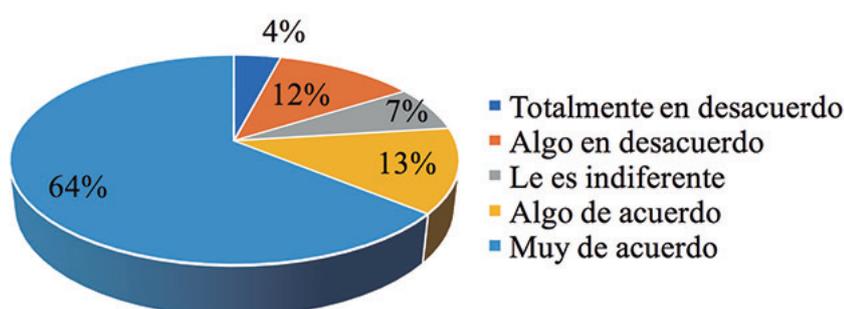


Figura 1. Equipos y herramientas para la toma de muestras
Elaboración propia

Del 100% de pacientes encuestados, el 64% están muy de acuerdo con que el profesional del laboratorio utilizó los equipos y herramientas adecuados para la toma de muestras, el 13% están algo de acuerdo con esta interrogante, el 12% se encuentran algo en desacuerdo, para el 7% esta situación les es indiferente y finalmente, el 4% restante se hallan totalmente en desacuerdo. Sobre esta base, de acuerdo con el criterio de la mayoría de personas encuestadas, tanto los equipos como las herramientas que son utilizados para el proceso de toma de muestras son los adecuados,

esta situación constituye una fortaleza de la institución que influye positivamente en la confianza y satisfacción que se genere en los diferentes pacientes que regularmente hacen uso de los servicios que ofertan los laboratorios del norte de la ciudad de Guayaquil con servicio a domicilio.

Para la dimensión procesos, se trabajó con la pregunta ¿Cree usted que el profesional presta el servicio con todas las medidas de bioseguridad para usted y su entorno en tiempos de covid-19?

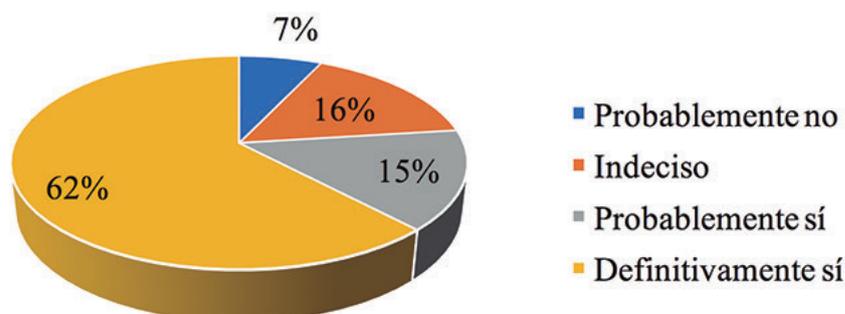


Figura 2. Medidas de bioseguridad
Elaboración propia

Del 100% de pacientes encuestados, el 62% coinciden en que el profesional del laboratorio que realizó la toma de muestras cumple con todas las medidas de bioseguridad para realizar su trabajo, el 20% mantienen una postura indecisa en torno a esta interrogante, el 15% manifiesta que probablemente sí se cumplen los protocolos y finalmente, el 7% restante mencionan que probablemente no se están cumpliendo las medidas de bioseguridad. A partir de ello, las escalofriantes estadísticas que ha generado el COVID-19 ha obligado a la población en general a tomar medidas de protección que implica una serie de acciones que permiten de alguna manera reducir el nivel de riesgo de contagio y con ello la propagación del virus.

Mientras que para la dimensión resultados, el ítem seleccionado fue ¿Considera usted que el tiempo empleado para realizar la toma de muestras fue el necesario?

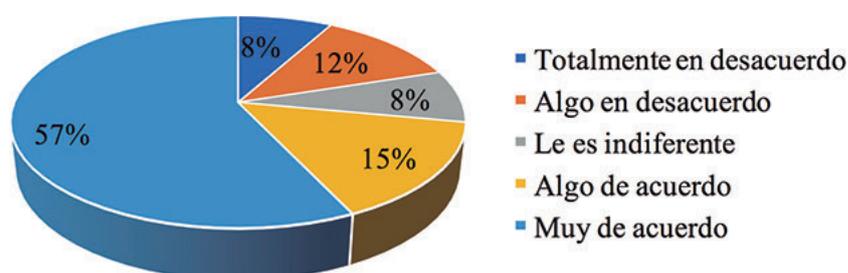


Figura 3. Medidas de bioseguridad
Elaboración propia

Del 100% de pacientes encuestados, el 57% están muy de acuerdo con que el tiempo empleado para la toma de la muestra fue el necesario, el 15% están algo de acuerdo con esta interrogante, el 12% se encuentran algo en desacuerdo, para el 8% esta situación les es indiferente y finalmente, el 8% restante se hallan totalmente en desacuerdo con el tiempo empleado durante el procedimiento de toma de muestras. A pesar que los indicadores en su gran mayoría presentan resultados positivos es necesario también trabajar desde la parte administrativa de las instituciones en el control

de los tiempos a fin de brindar un mejor servicio a la colectividad y de esta manera los indicadores de satisfacción sean los óptimos que proyecten instituciones sólidas y que se preocupan por la satisfacción de sus usuarios.

Por otro lado, el análisis de la variable dependiente (satisfacción del usuario) pone en evidencia los niveles de satisfacción que han experimentado los distintos usuarios con el servicio recibido, encontrando los siguientes hallazgos.

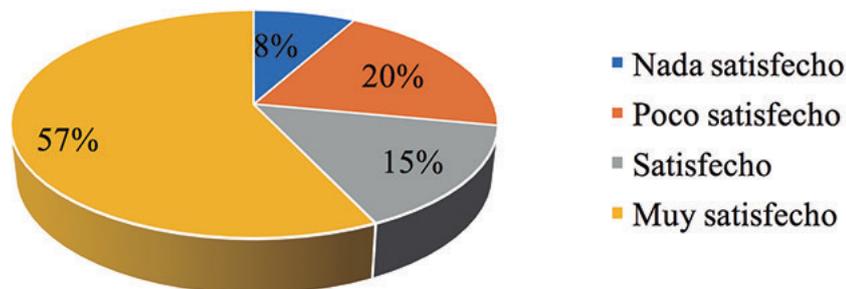


Figura 4. Nivel de satisfacción global
Elaboración propia

Del 100% de pacientes encuestados, el 57% están muy satisfechos con el servicio recibido, el 20% manifiestan estar poco satisfechos, el 15% mencionan estar satisfechos y finalmente, el 8% restante consideran sentirse nada satisfechos en relación al servicio brindado por los profesionales de la salud del laboratorio en estudio. De forma general, se registra un porcentaje significativo de usuarios que experimentaron un estado de satisfacción con el servicio recibido, no obstante, es importante señalar también que existe un número considerable de pacientes quienes muestran un nivel de insatisfacción con el servicio brindado por los profesionales encargados de la toma de muestras.

Finalmente, para probar las hipótesis planteadas fue necesario utilizar la prueba estadística de correlación Tau-b de Kendall que representa una medida de asociación de tipo lineal, la misma que utiliza para el cálculo, rangos, números de orden de cada grupo de individuos y posteriormente se encarga de comparar dichos rangos. Generalmente se recomienda utilizar esta métrica al momento que los datos a ser analizados provengan de variables con comportamiento no normal (11).

Tabla 1. Verificación de hipótesis

	Preguntas	Estadístico	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Estructura	¿Los equipos y herramientas utilizadas por el profesional para la toma de muestras fueron los adecuados? / ¿Indique su nivel de satisfacción global con el servicio recibido?	Tau-b de Kendall	0,785	0,017	24,286	0
Proce	¿Cree usted que el profesional presta el servicio con todas	Tau-b de Kendall	0,797	0,019	24,235	0

	las medidas de bioseguridad para usted y su entorno en tiempos de covid-19? / ¿Indique su nivel de satisfacción global con el servicio recibido?					
Resultados	¿Considera usted que el tiempo empleado para realizar la toma de muestras fue el necesario? / ¿Indique su nivel de satisfacción con el servicio recibido?	Tau-b de Kendall	0,825	0,017	26,139	0
	N de casos válidos				336	

Elaboración propia

Al correlacionar la pregunta 18 con la pregunta 27, se obtuvo un coeficiente de Tau-b de Kendall de 0,785 que muestra un estado considerable de concordancia en un estimado del 78%, razón por la cual, al tener una correlación considerable se acepta la hipótesis planteada, es decir que: “la estructura afecta la satisfacción de los pacientes de los laboratorios del norte de la ciudad de Guayaquil con servicio a domicilio en tiempo de pandemia COVID-19”.

Por otro lado, al correlacionar la pregunta 14 con la pregunta 27, se obtuvo un coeficiente de Tau-b de Kendall de 0,797 que muestra un estado considerable de concordancia en un estimado del 79%, de igual manera al tener una correlación considerable se acepta la hipótesis planteada, es decir que: “los procesos afectan la satisfacción de los pacientes de los laboratorios de norte de la ciudad de Guayaquil con servicio a domicilio en tiempo de pandemia COVID-19”.

Por último, al correlacionar la pregunta 7 con la pregunta 27, se obtuvo un coeficiente de Tau-b de Kendall de 0,825 que muestra un estado casi perfecto de concordancia en un estimado del 82%, razón por la cual al existir una correlación casi perfecta se acepta la hipótesis planteada, es decir que: “los resultados del servicio afectan la satisfacción de los pacientes de los laboratorios del norte de la ciudad de Guayaquil con servicio a domicilio en tiempo de pandemia COVID-19”.

Discusión

Cuantificando la información resultante del levantamiento de información realizado, existe un primer dato que coincide con una investigación desarrollada en el Centro de Salud 22 de Noviembre, donde se destacan las características sociodemográficas como el género y estado civil de los involucrados en el estudio, presentando que el 54% de los pacientes fueron hombres, mientras que el 46% restante fueron mujeres. En relación al estado civil se destaca que el 47% de pacientes atendidos

fueron casados con una edad promedio de 36 a 45 años y que anteriormente ya han utilizado los servicios ofertados (12).

Por su parte, la calidad de atención consideró tres dimensiones claramente definidos, la primera corresponde al de estructura (13)(14) en la cual se presentaron los siguientes resultados: el 44% de pacientes encuestados mencionan que les resulta fácil programar un turno en el día y la hora que mejor les convenga. Este aspecto es relevante pues como en cualquier actividad a ninguna persona le gusta esperar y más aún en el ámbito de estudio (sector salud) donde por lo general siempre se han presentado una serie de inconvenientes asociados al proceso de asignación de turnos ocasionando reclamos y la consecuente aglomeración de personas. Para entender un poco mejor esta situación solo basta con presentar los resultados encontrados en un estudio desarrollado en un hospital público de Quito donde a consecuencia de la demanda por el servicio existe un colapso en cuanto se refiere a la asignación y cumplimiento de los turnos generando molestias en los diferentes usuarios quienes en ciertos días se ven obligados a esperar tiempos prolongados especialmente en las áreas de hematología, geriatría, neurología (15).

Asimismo, en relación al uso de equipos y herramientas, el 64% la población en estudio manifiesta que son los adecuados para desarrollar este tipo de exámenes. Adicional a lo señalado, se refleja también un alto porcentaje de pacientes quienes aseguran que los profesionales encargados de realizar la toma de muestras se identificaron primero antes de realizar el procedimiento (57%), de igual manera, el 61% indican que previo a la toma de muestras el profesional se encargó de corroborar los datos del solicitante, en relación al trato, el 64% de usuarios están satisfechos con la amabilidad con la que fueron atendidos. Cada uno de estos aspectos mencionados son determinantes a la hora de establecer el grado de satisfacción de un paciente. En tal virtud, un estudio efectuado en un hospital público de Colombia evidencia que entre los factores que son determinantes para una buena atención en salud se destaca la presencia de equipos tecnológicos adecuados, acompañado de la forma en la que actúa el profesional al momento de realizar su trabajo (16).

En cuanto se refiere a la dimensión procesos (13)(14) se destaca el ámbito comunicacional donde el 47% manifiestan que existe una comunicación previa para recordar el día y la hora de la orden previamente separada, además, el 62% menciona también el uso de un lenguaje claro y adecuado para transmitir las ideas de los trabajadores de la salud. En este sentido, si la comunicación se produce de manera clara, adecuada y abierta, más fácil se obtiene la confianza del paciente (17) lo cual servirá para que la interacción médico-paciente se dé en un ambiente de confianza y seguridad para las partes involucradas.

Por otro lado, dentro de la aplicación de procedimientos, el 62% destaca el cumplimiento de normas de bioseguridad por parte de los trabajadores de las instituciones en estudio para el cumplimiento de sus funciones lo cual es visto de forma positiva por los usuarios pues garantiza un servicio adecuado y sobre todo seguro. Este último aspecto, en los actuales momentos resulta esencial para evitar la propagación del COVID-19 pues los insumos de bioseguridad usados para hacer frente a esta problemática, protegen la salud física y contribuyen a la disminución de la transmisión, en este sentido, se ha comprobado que la cobertura satisfactoria de los insumos necesarios constituye la pieza clave para la moderación de los efectos provocados por la emergencia sanitaria (18).

Enfocando la última dimensión que constituyen los resultados (13)(14), de acuerdo a la información recopilada se determina que, el 57% de usuarios evaluados están de acuerdo con el tiempo empleado por parte de los profesionales para realizar el procedimiento de toma de muestras, asimismo es necesario destacar la responsabilidad y la puntualidad de personal, pues el 83% de usuarios manifiestan que cumplen con su trabajo en el día y la hora previamente acordada. En consecuencia, los resultados anteriormente descritos correspondientes a los distintos factores, establece que el 72% de los usuarios que solicitaron el servicio a domicilio de los laboratorios en estudio se encuentran muy satisfechos y satisfechos con el servicio recibido. Estos hallazgos presentan cierta similitud a los expuestos en una investigación desarrollada en unidades primarias de salud del cantón Milagro evidenciando que, el 77% de usuarios experimentaron un nivel de satisfacción alto siendo las dimensiones que mejor puntuación demuestran el equipamiento y la infraestructura así como también la oferta de servicios (19).

Finalmente, como denominador común en las diferentes investigaciones tomadas en consideración (20)(21)(22)(23), los factores que mayor incidencia presentan en los niveles de satisfacción en el usuario son aspectos como el tiempo de espera antes de ser atendido, la disponibilidad de turnos, la falta de medicamentos e insumos y el accionar del personal de contacto; es decir su forma de actuar y los procedimientos que generalmente son aplicados. Así lo demuestra un estudio desarrollado en una casa de salud de la ciudad de Cuenca, donde el porcentaje de insatisfacción de los usuarios es del 23% y dicho estado se encuentra relacionado directamente con el tiempo de espera, y el déficit de medicamentos (24).

Conclusiones

De forma general, la calidad de atención constituye un aspecto esencial que influye directamente en el estado que experimente un determinado paciente. En este sentido, existen una serie de factores que pueden ser determinantes al momento de establecer el nivel de satisfacción de un usuario, en este sentido, al hablar del ámbito de la estructura se ha hecho mención a distintos componentes que podrían afectar entre los cuales se pueden destacar por ejemplo, el número de profesionales que están disponibles para ofrecer el servicio al momento que el usuario o paciente requiere el servicio a domicilio y los equipos e instrumentos que normalmente son utilizados para la prestación del servicio, en este último factor descrito se destaca que, el 64% de pacientes están muy de acuerdo con que el profesional del laboratorio utilizó los equipos y herramientas adecuados para la toma de muestras, el 13% están algo de acuerdo con esta interrogante, el 12% se encuentran algo en desacuerdo, para el 7% esta situación les es indiferente y finalmente, el 4% restante se hallan totalmente en desacuerdo. A partir de lo cual, estos porcentajes conllevan a tener la percepción de que las herramientas que son utilizados para el proceso de toma de muestras son los adecuados siendo una fortaleza de la institución que influye positivamente en la confianza y los niveles de satisfacción.

Dentro de los procesos identificados que en determinado momento afectaron el nivel de satisfacción del usuario que solicitó los servicios a domicilio de los laboratorios en estudio se destacan

los siguientes. En primer lugar, las acciones que realiza la institución o el personal de atención destacando el comportamiento y la forma de ser y actuar del profesional de la salud, en el ámbito comunicacional, la forma de expresarse y entablar una interacción fluida y agradable entre las partes inmiscuidas en el proceso y finalmente, la aplicación de procedimientos direccionados para que el paciente reciba una adecuada atención dentro de la toma de muestras que se realiza. En este sentido, es necesario destacar que, el 62% de los profesionales evaluados coinciden en que se realizó la toma de muestras cumpliendo con todas las medidas de bioseguridad, el 20% mantienen una postura indecisa en torno a esta interrogante, el 15% manifiesta que probablemente sí se cumplen los protocolos y finalmente, el 7% restante mencionan que probablemente no se están cumpliendo las medidas de bioseguridad.

En relación a los resultados del servicio estos se encuentran en función del cumplimiento de indicadores, los gastos efectuados, el mejoramiento de la salud del paciente y la satisfacción o no del usuario con la atención recibida. Sobre esta base, de forma cuantitativa al hablar de indicadores de cumplimiento es necesario involucrar al tiempo, es por ello que, de acuerdo con la perspectiva de los involucrados, el 57% están de acuerdo con el tiempo empleado por parte de los profesionales para realizar el procedimiento de toma de muestras, asimismo es necesario destacar la responsabilidad y la puntualidad de personal, pues el 83% de usuarios manifiestan que cumplen con su trabajo en el día y la hora previamente acordada. Todos estos factores previamente acotados permiten de forma general mencionar que, el 72% de los usuarios que solicitaron el servicio a domicilio del laboratorio clínico en estudio se encuentran entre muy satisfechos y satisfechos con el servicio recibido.

Por último, con la finalidad de mejorar los indicadores de satisfacción del paciente estudios como los de (25) y (26) proponen la implementación de programas de gestión y capacitación para el personal de salud con el objeto de empoderarlos frente al cuidado y atención de los pacientes, además, hacerlos partícipes directos en los distintos procesos de evaluación y el uso de indicadores de calidad, asimismo, crear círculos de calidad o de mejora continua, cuya finalidad es evaluar cada proceso para poder estandarizarlos y tomar las respectivas acciones correctivas de acuerdo con los problemas que se generen dentro de la prestación del servicio.

Referencias bibliográficas

1. Organización Mundial de Salud. Directrices de la OMS sobre higiene de las manos en la atención sanitaria. Unas manos limpias son manos más seguras [Internet]. 2021. Available from: https://www.who.int/patientsafety/information_centre/Spanish_HH_Guidelines.pdf
2. Lenis Victoria CA, Manrique Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*. 2015;15(3):413–25.
3. Medina Lezama M, Esquicha Medina A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Rev Enferm Hered*. 2014;6(2):96–106.
4. Chapoñan Sandoval HR. Evaluación de la calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el contexto de la pandemia COVID-19 en el policlínico Juan José Rodríguez Lazo- Essalud, período junio a agosto del 2020 [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2020. Available from: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/6697>
5. Caizabanda Lema GM. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del Hpda Durante el período marzo – agosto 2014 [Internet]. Universidad Técnica de Ambato; 2015. Available from: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8480>
6. Pilco Paredes JD, Fernández Ronquillo MA. Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias Educ* [Internet]. 2020;5(1):95–114. Available from: <http://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/54/105>
7. Carrillo Perea PA, Dediego Vargas DC. Factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa en COlombia, año 2020 [Internet]. Universidad Santiago de Cali; 2020. Available from: https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5114/FACTORES_QUE_INCIDEN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
8. Avia I, Hariyati RTS. Impact of hospital accreditation on quality of care: A literature review. *Enferm Clin* [Internet]. 2019;29(January 2018):315–20. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.06.003>
9. Hailu HA, Yalew A, Desale A, Asrat H, Kebede S, Dejene D, et al. Physicians' satisfaction with clinical laboratory services at public hospitals in Ethiopia. *PLoS One*. 2020;15(4):1–9.
10. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Primera Ed. McGrawHill, editor. Ciudad de México: McGrawHill; 2018. 713 p.
11. Godínez López R, Luna Correa JE, Macías Salinas S. La lealtad de los colaboradores en una institución educativa privada de nivel superior caso de estudio Celaya, Guanajuato, México. *Rev Educ*. 2019;43(2):1–21.
12. Panchana Gómez GS. Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre periodo enero-diciembre del 2019. [Internet]. Universidad Estatal de Milagro; 2021. Available from: http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5442/1/PANCHANA_GÓMEZ_GABRIELA_STEPHANIE.pdf
13. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q* [Internet]. 2005;83(4):691–729. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/pdf/milq0083-0397.pdf>
14. Gutiérrez Berríos ZD, Lorenzo Gómez María Laura, Berríos Rivas AT. Calidad de atención de enfermería según el paciente Hospitalizado. *Rev Cuatrimest "Conecta Lib* [Internet]. 2019;3(1):1–11. Available from: https://www.researchgate.net/publication/330761327_ANALISIS_DE_CALIDAD_DEL_SERVICIO_DE_ATENCION_AL_AFILIADO_EN_CENTROS_DE_SALUD_DEL_IESS_CASO_SANTA_ROSA_Y_PASAJE_ANALYSIS_OF_THE_QUALITY_OF_THE_SERVICE_OF_ATTENTION_TO_THE_AFFILIATED_IN_HEALTH_CENTERS_O

15. Gómez Pérez RP. Gestión por procesos para la disminución del tiempo de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín [Internet]. Universidad Andina Simón Bolívar; 2019. Available from: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6587/1/T2818-MGD-Gomez-Gestion.pdf>
16. Berrío Ocampo HA, Cano Pulgarín LF, Franco Mejía JC, Posada Arbeláez MI. Factores que influyen en la calidad de atención en salud de los usuarios en el hospital San Juan de Dios en el Carmen de Viboral [Internet]. Medellín; 2017. Available from: [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores Influyen Calidad Atenci%F3n.pdf;jsessionid=BEB99627FEB2B-12706960629DF4B5B86?sequence=1](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%F3n.pdf;jsessionid=BEB99627FEB2B-12706960629DF4B5B86?sequence=1)
17. Ramírez Arias JL, Ocampo Lujano R, Pérez Páez I, Velázquez Trinidad D, Yarza Solórzano ME. La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica. *Acta Médica Grup Ángeles* [Internet]. 2011;9(3):167–74. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2011/am113k.pdf>
18. Salvatierra Ávila LY, Gallegos Gallegos EM, Orellana Pelaez CA, Apolo Guaman LA. Bioseguridad en la pandemia Covid-19: Estudio cualitativo sobre la praxis de enfermería en Ecuador 2020. *Boletín Malarial y Salud Ambient* [Internet]. 2021;61(1):47–53. Available from: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf>
19. Fariño Cortez JE, Vera Lorenti FE, Cercado Mancero AG, Velasco Donoso AP, Llimaico Noriega M de J, Saldarriaga Jiménez DG. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Rev científica Digit INSPILIP* [Internet]. 2018;2(2):1–25. Available from: <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacción-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
20. Gómez P, Rivera J. Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Estud la Gestión Rev Int Adm*. 2019;5(5):121–46.
21. Torres A, Mejía M, Chipia Lobo J. Calidad de la atención en medicina de familia. Centro de atención médica integral de la Universidad de Los Andes. *Av en Biomed*. 2017;6(3):178–87.
22. Guevara Lozano M, Arroyo Marles LP. El cambio de turno: un eje central del cuidado de enfermería. *Enferm Glob* [Internet]. 2015;(37):401–18. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v14n37/revision3.pdf>
23. Zamora Chávez SC. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horiz Med (Barcelona)*. 2016;16(1):38–47.
24. Arias Cardona AM, Armijos Vintimilla DI, Naranjo Chuqui MA. Calidad de atención brindada a los usuarios del subcentro de salud San Pedro del Cebollar por el equipo de salud Cuenca 2014 [Internet]. Universidad de Cuenca; 2014. Available from: [http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20567/1/Tesis de Pregrado.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20567/1/Tesis%20de%20Pregrado.pdf)
25. Cobo Mejía EA, Estepa Rodríguez KJ, Herrera Triana C, Linares Reyes P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Rev Investig en Salud Univ Boyacá*. 2018;5(2):277–94.
26. Vite H, Palomeque I, Romero W. Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje. *Rev Investig Talent* [Internet]. 2018;5(2):68–78. <https://n9.cl/833tp>.

Recibido: 14 noviembre 2021

Aceptado: 9 diciembre 2021